

**RÉPONSES D'HYDRO-QUÉBEC DISTRIBUTION
À LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS NO 1
DE L'ACEF DE QUÉBEC**

*Référence pour les questions ci-dessous: 2012-07-27 HQD-11, document 2 -
MODIFICATIONS AUX CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ Pages 8 et 9*

MODIFICATIONS RELATIVES AU MODE DE VERSEMENTS ÉGAUX (MVÉ)

D1: Pouvez-vous fournir les statistiques des cinq dernières années, aussi segmentées que possible, sur :

D1.1 Les nombres d'abonnements au MVÉ ?

Réponse :

Le tableau R-1.1 présente les informations demandées pour les trois dernières années. Le Distributeur n'est pas en mesure de compiler les données pour les années antérieures dans le temps imparti. De surcroît, les résultats indiquent une stabilité de la répartition des abonnements MVÉ par clientèle dans le temps.

TABLEAU R-1.1 : RÉPARTITION DES ABONNEMENTS MVÉ PAR SEGMENT

Segment de clients	2010 au 31 déc.		2011 au 31 déc.		2012 au 7 oct.	
	Nb clients	%	Nb clients	%	Nb clients	%
Affaires	3 154	0,2	3 134	0,2	3 012	0,2
Commercial	31 578	2,4	31 675	2,3	31 087	2,2
Résidentiel	1 289 440	97,4	1 329 635	97,4	1 350 556	97,5
Total clients MVÉ	1 324 172		1 364 444		1 384 655	

D1.2 Les nombres de demandes refusées ?

Réponse :

Le Distributeur ne dispose pas de cette information.

D1.3 Les nombres de nouvelles adhésions totales / pour de nouveaux clients, des nouvelles constructions, des locaux considérés comme ayant été vacants ?

Réponse :

Le Distributeur n'est pas en mesure d'obtenir l'information demandée dans le temps imparti. Le Distributeur dispose des informations présentées au tableau R-1.3 pour la période du 1^{er} septembre 2010 au 1^{er} septembre 2011.

**TABLEAU R-1.3 : NOMBRE D'ADHÉSIONS AU MVÉ
PÉRIODE DU 1^{ER} SEPTEMBRE 2010 AU 1^{ER} SEPTEMBRE 2011**

Adhésions MVÉ	Nombre
Totales	217 078
Nouvelles constructions	8 221

D1.4 Les résiliations par des clients et par Hydro-Québec ?

Réponse :

Le Distributeur peut obtenir les informations demandées pour les deux dernières années seulement. Le tableau R-1.4 présente ces informations.

TABLEAU R-1.4 : RÉPARTITION DU NOMBRE DE RÉSILIATIONS DU MVÉ PAR RAISON

Résiliations	2011 au 31 déc.		2012 au 10 oct.	
	Nb clients	%	Nb clients	%
A la demande du client (fin de MVE)	12 773	7	9 614	6
A la demande du client (déménagement)	149 356	79	124 033	80
A la demande d'Hydro-Québec	26 670	14	22 288	14
Total de résiliations	188 799		155 935	

D2: Veuillez détailler pour les clients MVÉ, en comparaison avec l'ensemble de la clientèle résidentielle,

D2.1 les données des cinq dernières années :

Réponse :

Le tableau R-2.1 présente les informations demandées pour les trois dernières années. Le Distributeur n'est pas en mesure de compiler les données pour les années antérieures dans le temps imparti. De surcroît, les résultats indiquent une stabilité de la proportion des abonnements au MVÉ dans le temps.

TABLEAU R-2.1 : NOMBRE D'ABONNEMENTS RÉSIDENIELS AU MVÉ

Clientèle	2010 au 31 déc.		2011 au 31 déc.		2012 au 7 oct.	
	Nb clients	%	Nb clients	%	Nb clients	%
MVE	1 289 440	36,8	1 329 635	37,5	1 350 556	37,7
Résidentielle	3 499 672		3 545 894		3 580 460 *	

* donnée non disponible au 7 octobre, pour fin de calcul, donnée du 30 septembre 2012

D2.2 Les coûts : Total, SALC, recouvrement, mauvaises créances, etc.

Réponse :

Le Distributeur ne dispose pas de cette information de façon distincte pour les clients MVÉ.

D2.3 Les revenus par client

Réponse :

Le Distributeur ne dispose pas de cette information de façon distincte pour les clients MVÉ.

D2.4 Et expliquer les écarts, s'il y a lieu.

Réponse :

Sans objet.

D3: Les plus récentes enquêtes sur la satisfaction de la clientèle

D3.1 Indiquent-elles des écarts entre les abonnés au MVÉ et l'ensemble de la clientèle résidentielle ?

Réponse :

Le sondage *Suivi de l'image et de la satisfaction à l'égard d'Hydro-Québec*, effectué au cours des trois premiers trimestres de 2012, indique que le degré de satisfaction globale de la clientèle envers Hydro-Québec est très similaire entre les abonnés au service MVÉ et l'ensemble de la clientèle résidentielle.

D3.2 S'il y en a, comment le Distributeur les interprète-t-il ?

Réponse :

Sans objet.

D4: Le Distributeur a-t-il pour but d'augmenter, de réduire ou de stabiliser les MVÉ et pourquoi ?

Réponse :

Le Distributeur n'a pas d'engagement ou d'objectif défini quant au taux de pénétration du service MVÉ auprès de la clientèle. Le service est offert dans le cadre normal de ses activités pour répondre à un besoin de la clientèle.

D5: Veuillez décrire les campagnes de promotion du MVÉ effectuées depuis cinq ans et leurs impacts, s'il y en a, sur les clients concernés :

Réponse :

Le Distributeur n'a fait aucune campagne de promotion du MVÉ au cours des cinq dernières années.

D5.1 Les adhésions ?

Réponse :

Sans objet.

D5.2 La satisfaction ?

Réponse :

Sans objet.

D5.3 Les plaintes ?

Réponse :

Sans objet.

Page 10

2.1.3. Révision annuelle - fin de l'entente en cours

« ... L'existence de ce solde à la fin de l'entente peut étonner certains clients »

D6: Pouvez-vous préciser quelle proportion de la clientèle concernée a éprouvé de durables difficultés à comprendre ce solde et comment le Distributeur mesure ce phénomène ?

Réponse :

Le Distributeur utilise divers moyens comme des écoutes d'appel, des analyses d'indicateurs, des sondages et des groupes de discussion pour mesurer l'assurance qualité, la performance et la satisfaction de l'ensemble des services, incluant le MVÉ. Au fil des ans, le Distributeur a pu constater une difficulté des clients à comprendre le lien entre une mensualité estimée et leur consommation réelle, et plus particulièrement la constitution d'un solde de fin d'année.

Page 11

2.2.2. Estimation (projection) de la consommation – nouvelle construction ou vacant

D7: Pouvez-vous préciser dans quels cas de vacance les problèmes évoqués se rencontrent et dans quels cas les modifications proposées seraient applicables ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 5.1 de OC à la pièce HQD-13, document 9.

Page 12

« ... Le Distributeur accepte malgré tout les demandes d'adhésion dès l'emménagement, bien que l'estimation aurait plus de chances de s'avérer exacte si on attendait un an afin de bâtir un historique de consommation qui soit plus représentatif. »

D8: Qu'est-ce qui est considéré suffisamment «exact»,
D8.1 par les clients ?

Réponse :

Lors de groupes de discussion tenus en décembre 2011 sur le sujet, les clients désireux d'adhérer au service MVÉ ont mentionné poursuivre deux objectifs. Ils souhaitaient d'une part, faciliter leur gestion budgétaire en répartissant le coût total d'électricité plus

uniformément sur l'année – mensualités qui ne varient pas ou peu – et, d'autre part, éviter d'obtenir un solde de fin d'année trop élevé.

Voir également la réponse à la question 67.1 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.

D8.2 par le Distributeur ?

Réponse :

L'objectif du Distributeur est de déterminer un montant des versements MVÉ qui se rapproche le plus possible de la facture annuelle réelle du client, et ce, afin de diminuer les écarts potentiels à la fin de l'entente.

D8.3 Quelles sont les marges d'erreur actuelles selon les segments de clientèle ?

Réponse :

Le Distributeur suppose que l'expression « marge d'erreur » signifie « écart de consommation ».

Pour les clients de nouvelles constructions n'ayant pas un historique de consommation suffisant, la différence entre les mensualités facturées et leur consommation réelle a atteint, en moyenne, 300 \$ en 2011. Cet écart n'était que de 110 \$ pour l'ensemble de la clientèle résidentielle MVÉ.

D8.4 Quelles sont les tolérances visées dans les développements en cours ?

Réponse :

Le Distributeur ne sait pas à quels développements en cours fait référence l'intervenant.

« Toutefois, pour les nouvelles constructions ou les locaux existants qui comportent des périodes de vacance antérieures, ... offrir le MVÉ à ces clients multiplie évidemment les risques d'irritation au moment de la première révision annuelle. »

D9: Le Distributeur a-t-il effectué un balisage ou une enquête, auprès d'autres services publics offrant le même type de modalités de paiement, pour connaître leur méthode de gestion de ces risques ? Pouvez-vous préciser les renseignements éventuellement obtenus ?

Réponse :

Non, le Distributeur n'a pas effectué de balisage relatif à un historique insuffisant pour les nouvelles constructions ou pour des locaux avec périodes de vacance antérieures.

2.3. Modifications demandées

«S'il existe un solde débiteur à la suite de cette révision, Hydro-Québec accepte de répartir celui-ci sur une période 6 mois. Hydro-Québec peut également convenir d'une entente de paiement avec le client.»

D10: Dispose-t-on de recherches auprès de la clientèle et du personnel concerné, permettant de ne pas craindre une confusion entre les dénominations «Plan de paiement» et «Entente de paiement»?

Réponse :

Le Distributeur recherchait une appellation plus juste et représentative du service offert. Dans ses communications, le Distributeur s'assurera d'éviter toute confusion de la part du client.

D11: Lors de sa présentation du 18 septembre, nous avons entendu le Distributeur indiquer qu'il y avait beaucoup de plaintes au sujet du nom qui ne serait pas représentatif. Le Distributeur peut-il expliciter:

D11.1 dans quelles proportions l'incompréhension des clients découle du nom du service ou d'autres facteurs tels que la difficulté de comprendre le lien entre une projection sur les 12 prochains mois et une correction liée à la «consommation réelle» des 12 mois écoulés ?

Réponse :

L'appellation du service est un des facteurs suscitant de la confusion autour de la compréhension du service et des objectifs qu'il vise. Les clients rencontrés en décembre 2011 en groupes de discussion ont confirmé cette perception.

D11.2 quels efforts ont été faits pour améliorer la communication de ces notions ?

Réponse :

Depuis plusieurs années, durant la période de révision annuelle, les représentants du service à la clientèle expliquent, lors des contacts

avec les clients, et ce, de façon exhaustive, les modalités du service, le solde de fin d'année et le montant de la nouvelle mensualité.

En 2012, le Distributeur a apporté des améliorations en ce qui a trait à la page explicative qui accompagne la révision annuelle.

Par ailleurs, des efforts sont faits pour inciter le client à se tourner vers le site Internet du Distributeur et à utiliser les divers outils de diagnostic lui permettant de développer une meilleure compréhension de sa consommation et d'en faire le suivi.

Enfin, le Distributeur révisera en 2013 la lettre de confirmation d'adhésion afin que celle-ci présente de façon plus explicite les caractéristiques du service.

D12: Lors de sa présentation du 18 septembre, nous avons entendu le Distributeur indiquer qu'il annulait la modification «*Hydro-Québec peut également y mettre fin si le client a plus d'un versement impayé*».

D12.1 Notre compréhension est-elle exacte?

Réponse :

Non.

D12.2 Sinon, veuillez préciser les modalités prévues pour recourir ou non à cette possibilité.

Réponse :

Voir la réponse à la question 11 de l'ACEF de l'Outaouais à la pièce HQD-13, document 2.

D12.3 Dans un cas comme dans l'autre, pouvez-vous fournir des exemples concrets des situations où le MVÉ est résilié et de celles où il est maintenu ?

Réponse :

L'information demandée se trouve à la page 12 de la pièce HQD-11, document 2, à l'article 11.9 proposé :

« L'inscription au Plan de paiement prend fin dans les cas suivants :

- 1° *en tout temps, à la demande du client ;*
- 2° *lorsque l'abonnement est résilié.*

Hydro-Québec peut également y mettre fin si le client a plus d'un versement impayé. »

- D12.4** Dans le site *Hydro-Quebec.com* on lit, à l'article «Modalités d'application – Mode de versement égaux (MVÉ)» que « ... Hydro-Québec peut y mettre fin en tout temps».
Cette situation s'est-elle déjà présentée ?

Réponse :

Le Distributeur confirme que la notification fait référence aux situations où le client a plus d'un versement impayé.

PROJETS PILOTES SUR DE NOUVELLES ACTIVITÉS PROMOTIONNELLES

Référence pour les questions ci-dessous: 2012-07-27 HQD-11, document 2 -
MODIFICATIONS AUX CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ Révisé : 2012-09-24

Pages 18 à 23

D13: Pouvez-vous préciser :

- D13.1** Les économies apportées par l'utilisation des services en ligne, pour chacun de ceux-ci ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 2.1 de la demande de renseignements n° 2 de UC à la pièce HQD-13, document 13.2.

- D13.2** Quelles pourraient être ces économies en cas d'adhésions plus massives ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 2.1 de la demande de renseignements n° 2 de UC à la pièce HQD-13, document 13.2.

- D13.3** Si des études ou des expériences d'Hydro-Québec ou d'autres entreprises permettent d'évaluer les potentiels maximums pour chaque service ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 2.1 de la demande de renseignements n° 2 de UC à la pièce HQD-13, document 13.2.

D13.4 Si les systèmes actuels imposent des limites pour certains services et,

Réponse :

Voir la réponse à la question 2.1 de la demande de renseignements n° 2 de UC à la pièce HQD-13, document 13.2.

D13.5 si oui, les coûts de développement à prévoir ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 2.1 de la demande de renseignements n° 2 de UC à la pièce HQD-13, document 13.2.

D14: Pouvez-vous décrire, depuis le lancement des services en ligne au début des années 2000 :

D14.1 Les campagnes de promotion ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 2.1 de la demande de renseignements n° 2 de UC à la pièce HQD-13, document 13.2.

D14.2 Les coûts et l'évolution des adhésions et retraits de clients pour chaque service ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 2.1 de la demande de renseignements n° 2 de UC à la pièce HQD-13, document 13.2.

D14.3 Les leçons retenues ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 2.1 de la demande de renseignements n° 2 de UC à la pièce HQD-13, document 13.2.

D14.4 Les études quantitatives effectuées afin de déterminer les segments de clientèle qui seraient visés par ces modifications ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 2.1 de la demande de renseignements n° 2 de UC à la pièce HQD-13, document 13.2.

GESTION DU RISQUE DE CRÉDIT DES CLIENTS RÉSIDENTIELS

Référence pour les questions ci-dessous: 2012-07-27 HQD-11, document 2 -
MODIFICATIONS AUX CONDITIONS DE SERVICE D'ÉLECTRICITÉ

Page 20

« Le Distributeur propose l'introduction d'une mesure structurante permettant une meilleure gestion du risque de crédit des clients résidentiels. »

D15: Si la crainte d'une interruption de l'électricité ne suffit pas à surmonter les problèmes financiers ou d'indiscipline de certains clients, comment la perspective d'une détérioration de leur dossier de crédit pourrait-elle le faire de façon significative ?

Réponse :

La transmission des données de crédit aux agents d'évaluation de crédit (AÉC) vise l'ensemble de la clientèle en recouvrement. En effet, seule une minorité de clients ayant d'importants retards de paiement se rendent jusqu'à l'interruption de service. En outre, cette mesure aura un effet tout au long de l'année, contrairement à l'interruption de service, qui fait l'objet d'un moratoire en période hivernale.

D16: Une mesure structurante est censée avoir des effets ou des suites à moyen et long termes. Quels sont-ils ?

Réponse :

Le Distributeur vise, par cette mesure, à changer durablement les habitudes de paiement de ses clients. Des rappels continus à travers les moyens de communication du Distributeur sont prévus pour maintenir dans le temps le comportement désiré. Ainsi, le Distributeur est confiant d'observer une baisse durable de ses comptes à recevoir.

«... disposer d'une mesure structurante visant la clientèle résidentielle afin d'enrichir son portefeuille de moyens pour réduire la dépense de mauvaises créances. »

D17: Pouvez-vous décrire en détail ce «portefeuille de moyens» et indiquer, pour chaque moyen,

Réponse :

Le Distributeur dispose des outils suivants :

- relances (avis de rappel, messages téléphoniques) ;
- processus d'interruption (avis de retard, avis d'interruption et interruption – 8 mois par an) ;
- portefeuille d'ententes de paiement ;
- dépôt à l'avis de retard ou de faillite.

D17.1 Les clientèles ciblées ?

Réponse :

Le Distributeur vise l'ensemble des clients en défaut de paiement et utilise les outils de recouvrement appropriés selon le niveau de retard des clients.

D17.2 Les ressources et les résultats au cours des dix dernières années ?

Réponse :

Voir les données disponibles aux réponses aux questions 33.1 et 33.3 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.

D17.3 Les perspectives actuelles ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 33.1 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.

D18: Veuillez fournir des statistiques détaillées des cinq dernières années :

D18.1 Sur l'évolution des interruptions, des mauvaises créances, des ententes de paiement et de tout autre indicateur pertinent.

Réponse :

Les statistiques détaillées sur les interruptions et les ententes de paiement apparaissent dans le « Bilan annuel des dossiers d'ententes

de paiement (clientèle résidentielle) pour lesquels le client a demandé une révision », déposé annuellement à la Régie dans le cadre du suivi de la décision D-2002-261, exercice auquel participe l'ACEF de Québec.

Pour les autres éléments, voir la réponse à la question 17.2.

D18.2 Sur les clients qui respectent ou non leurs ententes de paiement.

Réponse :

Le Distributeur ne détient pas d'information sur la caractérisation des clients qui respectent ou non les ententes de paiement. Il possède une analyse de l'étude SEPA¹ qui a mené aux ententes personnalisées. Dans cette dernière, on spécifie que le critère le plus déterminant pour la réussite de l'entente personnalisée est l'historique de paiement avant l'entente. Le client ayant fait peu ou pas de versements avant l'entente de paiement est considéré à très grand risque de ne pas respecter l'entente malgré qu'elle soit adaptée à sa capacité de paiement.

D19: Lors de sa présentation du 18 septembre, nous avons entendu le Distributeur indiquer «On évite de recourir aux interruptions». Pouvez-vous nous expliquer, si cette citation est exacte, pourquoi et dans quels cas ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 15.

De plus, le Distributeur a déployé des efforts pour améliorer l'identification des clients à faible revenu afin d'offrir le plus tôt possible dans le processus de recouvrement une entente adaptée à leur capacité de payer. Toutefois, si le client omet ou refuse de présenter sa situation financière, le recours à l'interruption est parfois inévitable.

Page 21

5.1.1. Endettement des ménages

note 4 : EQUIFAX, Le conseiller, « Le taux de défaillance chez les consommateurs canadiens ne cesse d'augmenter », avril 2010. Taux de défaillance = Nombre de facilités de crédit impayées /Nombre total de facilités de crédit.

¹ Voir la note 1 à la page 5 de la pièce HQD-13, document 1 du dossier R-3610-2006.

D20: Concernant les «facilités de crédit» :

D20.1 Quelle est la définition ?

Réponse :

Equifax définit « facilités de crédit » comme étant l'ensemble des comptes à crédit d'un consommateur, telles que les cartes de crédit, les marges de crédit et les prêts à la consommation.

D20.2 La facture d'Hydro-Québec correspond-elle à cette définition ?

Réponse :

Non.

D20.3 Sinon, quelles conventions s'appliquent ou s'appliqueraient à son sujet dans de telles études ?

Réponse :

Le Distributeur ne comprend pas la question.

D21: Lors de sa présentation du 18 septembre, nous avons entendu le Distributeur évoquer des exemples de clients «étourdis» ou de mauvaise foi qui pourraient être amenés à mieux se contrôler s'ils craignaient une détérioration de leur crédit global. Comment se répartissent les mauvaises créances du Distributeur entre ce profil et les clientèles en graves difficultés financières ?

Réponse :

D'emblée, le Distributeur souligne qu'il ne croit pas avoir utilisé les termes « étourdis » ou « de mauvaise foi » pour qualifier les clients.

Le Distributeur ne connaît pas les raisons de non-paiement de ses clients. Par ailleurs, il segmente sa clientèle selon deux grandes catégories définies par des CDSÉ, soit les clients résidentiels et les clients commerciaux et d'affaires.

Voir également les réponses aux questions 34.4 et 34.5 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1 pour la DMC de ces deux catégories.

« ... L'incertitude économique qui persiste, l'obligation qu'a Hydro-Québec d'alimenter tous ses clients, la facturation après consommation de l'électricité et l'impossibilité d'interrompre le service électrique en période hivernale contribuent à l'absence de priorisation du paiement de la facture d'électricité par certains clients résidentiels. »

D22: Le Distributeur peut-il décrire, s'il y en a, les moyens qu'il a envisagés, ces dix dernières années, pour pallier la contrainte de «facturation après consommation de l'électricité» ?

Réponse :

Le Distributeur a exploré le prépaiement mais ne l'a pas retenu parce que cette mesure force les clients, notamment ceux à faible revenu, à interrompre eux-mêmes le service d'électricité lorsqu'ils sont à court d'argent.

De plus, le prépaiement est incompatible avec la notion de moratoire sur les interruptions de service en période hivernale.

D23: Le Distributeur ou certaines compagnies similaires ont-ils effectué, au cours des dix dernières années, des enquêtes, expérimentations ou balisages au sujet de la facturation avant ou après consommation ou en direct ?

Réponse :

La demande dépasse le cadre du présent dossier.

« D'ailleurs, le Distributeur observe une hausse de ses inventaires de comptes à recevoir et une diminution des ententes de paiement de sa clientèle résidentielle en période hivernale. »

D24: Le Distributeur emploie-t-il les mêmes moyens et les mêmes arguments pour tenter de conclure des ententes de paiement durant, avant et après la période hivernale ?

Réponse :

Le Distributeur applique le même processus de recouvrement tout au long de l'année, à l'exception de l'interruption de service en hiver. Ce moratoire sur les interruptions de service en période hivernale vient influencer le cycle de recouvrement des créances et la prise d'ententes de paiement.

5.2. PISTE DE SOLUTION

« Une étude produite en 2009 par des chercheurs américains révèle... Cette pratique peu coûteuse et simple d'application apparaît comme une piste de solution prometteuse pour les fournisseurs de crédit. »

D25: Le Distributeur est-il un «fournisseur de crédit» ?

Réponse :

Non, le Distributeur n'est pas un fournisseur de crédit mais un fournisseur d'électricité réglementé dont les CDSÉ prévoient que le paiement de l'électricité s'effectue après que celle-ci ait été livrée.

« En effet, la plupart de ces fournisseurs et des compagnies de téléphonie cellulaire au Canada rapportent leurs données de crédit aux ARP. »

D26: Pouvez-vous, dans le cas des agences avec qui le Distributeur est en pourparlers, fournir la liste (confidentielle si nécessaire, ou agrégée par segment d'activités) des entreprises évoquées ci-dessus en soulignant celles qui seraient dans la même situation (Société d'État, monopole) que Hydro-Québec ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 72.4 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.

« Aux États-Unis, de nombreuses entreprises d'électricité et de gaz enregistrent leurs données de crédit depuis plusieurs années. »

D27: Pouvez-vous nous fournir :

D27.1 La liste de ces entreprises, en précisant si elles sont publiques ou privées ?

Réponse :

Cette information est de nature confidentielle ; aucun AÉC n'a accepté de divulguer sa liste de clients.

Voir également la réponse à la question 73.1 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1 et la réponse à la question 6.12 de la demande de renseignements n° 2 de UC à la pièce HQD-13, document 13.2.

D27.2 Quelle est l'importance relative de la dépense des consommateurs dans ces entreprises ?

Réponse :

Sans objet.

D27.3 La liste des entreprises qui refusent ou se sont fait interdire une telle transmission ?

Réponse :

Le Distributeur ne dispose pas de cette information.

D27.4 Sait-on si les compagnies étatsuniennes de services publics et de notation de crédit utilisent les mêmes moyens de gestion des mauvaises créances et des dossiers que Hydro-Québec et les sociétés avec lesquelles le Distributeur est en pourparlers ?

Réponse :

Les entreprises mentionnées au dossier ont un processus de recouvrement et un cadre réglementaire à respecter.

D28: Les rapports de certaines entreprises utilisant la cote de crédit démontrent une amélioration du comportement de paiement des abonnés et une diminution des mauvaises créances. Ces entreprises évoluent-elles dans un contexte d'affaire où elles peuvent interrompre le service pour non paiement ou sont-elles réglementées, comme Hydro, qui est obligée au rebranchement malgré une mauvaise créance ?

Réponse :

Les entreprises mentionnées au dossier ont des contraintes similaires au Distributeur. Par contre, le Distributeur est le seul en Amérique du Nord dont la réglementation oblige la remise en service avant la période hivernale (article 12.11 des CDSÉ).

Page 22

5.3. Bénéfices de la solution

5.3.1. Pour les fournisseurs d'énergie

« Un sondage, réalisé dans le cadre de la même étude, révèle que près de la moitié des

répondants seraient plus enclins à payer à temps s'ils savaient que leur comportement peut influencer leur cote de crédit. »

D29: Sur quels sondages et sur quelles opinions d'associations ou d'experts locaux le Distributeur peut-il s'appuyer au Québec ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 73.2 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.

Page 23

« NICOR Gas estime la réduction de sa dépense de mauvaises créances à 20 % sur trois ans »

D30: De quelles années s'agit-il ? Quelle a été l'évolution depuis ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 6.22 de la demande de renseignements n° 2 de UC à la pièce HQD-13, document 13.2 et la réponse à la question 13-b de l'ACEF de l'Outaouais à la pièce HQD-13, document 2.

Page 24

« ... Le Distributeur a entrepris des discussions préparatoires... »

D31: Concernant ces pourparlers, pouvez-vous nous indiquer précisément :

D31.1 Avec quelles compagnies, depuis quand, quels sont les échéanciers ?

Réponse :

Tel que mentionné à la section 5.4 de la pièce HQD-11, document 2, le Distributeur a amorcé des discussions, et non des pourparlers, avec les deux principaux AÉC au Québec, TransUnion et Equifax, en fin d'année 2011. Les pourparlers débiteront si la Régie donne son approbation à cette modification aux CDSÉ.

D31.2 Quelle est la probabilité de conclure des ententes différentes ou identiques ?

Réponse :

Le Distributeur n'est pas en mesure de répondre à cette question à ce stade-ci des discussions.

D32: Lors de sa présentation du 18 septembre, nous avons entendu le Distributeur indiquer «Communiquer 100% des données est la pratique générale»

D32.1 Est-ce une obligation absolue ou y a-t-il des exceptions ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 72.5 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.

D32.2 Y a-t-il ouverture à une exception pour une compagnie dont les données et la confiance de la clientèle sont aussi exceptionnelles que celles d'Hydro-Québec ?

Réponse :

Non.

page 25

Cote « ... le Distributeur prévoit adapter cette codification pour mieux répondre aux particularités de sa clientèle, dont les ménages à faible revenu. »

D33: Cette cote pourrait-elle affecter les services offerts par Hydro-Québec (ententes de paiement, etc.) ou l'attitude de son personnel ?

Réponse :

La cote de crédit transmise aux AÉC n'apparaîtra pas dans le dossier des clients du Distributeur. Elle n'aura donc aucun effet sur les relations entre les clients et les représentants.

D34: Lors de sa présentation du 18 septembre, nous avons entendu le Distributeur indiquer, au sujet de la cote de crédit, «la loi interdit de l'utiliser.» Mais pourrait-elle être communiquée au personnel ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 33 de la présente pièce et la réponse à l'engagement n° 3 à la pièce HQD-1, document 2.4.

« ... Par exemple, tous les clients qui paient leurs factures dans un délai inférieur à 60 jours de la date d'échéance de leurs factures se verraient attribuer la cote O1 »

D35: Doit-on comprendre que cette «cote» n'est pas en vigueur ?

Réponse :

Les crédits de type « O » (pour crédit ouvert) sont des standards de l'industrie. Ce sont les AÉC qui déterminent quels types de cote seront attribués à une catégorie de comptes. Ce type de compte O est déjà utilisé par d'autres entreprises qui transmettent les informations de crédit aux AÉC.

Par contre, advenant une décision favorable de la Régie, c'est le Distributeur qui déterminera le niveau de la cote (1 à 9) selon les critères présentés à la section 5.6.2 de la pièce HQD-11, document 2.

D36: Pouvez-vous expliquer :

D36.1 Ce qu'il est advenu du projet «dossier de crédit» des clients résidentiels qui aurait été élaboré au milieu des années 1990 ?

Réponse :

La demande dépasse le cadre du présent dossier.

D36.2 Quels ont été, le cas échéant, les objectifs approuvés, les moyens déployés ?

Réponse :

Sans objet.

D36.3 Les résultats et les évaluations ayant mené à la réorientation présentée actuellement ?

Réponse :

Sans objet.

D36.4 Si d'autres mesures visant le même but ont été développées ou expérimentées au cours des dix dernières années par Hydro-Québec ou des compagnies similaires, avec quels résultats et quelles évaluations le cas échéant?

Réponse :

Voir la réponse à la question 17.

« De plus, les clients ayant conclu une entente de paiement et qui en respectent les termes se verraient attribuer une cote O1, soit celle des clients « bons payeurs », leur permettant ainsi de bonifier leur dossier de crédit. Par ailleurs, cela devrait inciter les clients éprouvant des difficultés à régler leurs factures d'électricité à contacter le Distributeur pour convenir d'une entente de paiement. »

D37: N'est-ce pas contradictoire avec le principe qu'un crédit plus facile est source d'endettement ?

Réponse :

Non. La cote que fournirait le Distributeur n'est pas l'unique élément pris en compte dans l'établissement du pointage de crédit d'un consommateur, tel que décrit à la section *Pointage de crédit* de la réponse à l'engagement n° 3 à la pièce HQD-1, document 2.4.

Puisque les versements d'une entente de paiement incluent la consommation courante et la dette, le Distributeur juge raisonnable que les clients qui respectent les termes de leurs ententes de paiement se voient attribuer la cote O1.

D38: Lors de sa présentation du 18 septembre, nous avons entendu le Distributeur se proposer de «Démystifier la cote de crédit». Est-il démontré que tous les clients d'Hydro-Québec s'y intéressent, comprennent les nuances de cette pratique et n'éprouveraient pas d'inquiétudes à ce sujet ?

Réponse :

Voir la section 5.4.2 de la pièce HQD-11, document 2.

« ... De plus, trois à quatre mois avant l'implantation, le Distributeur entend faire un rappel du projet, à tous les clients et, de façon plus spécifique, aux clients en

recouvrement, pour souligner l'importance de régulariser leur situation. Il entend également mettre à leur disposition les moyens pour ce faire. »

D39: Pouvez-vous préciser ces moyens ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 17.1 de OC à la pièce HQD-13, document 9 et la réponse à la question 14-a de l'ACEF de l'Outaouais à la pièce HQD-13, document 2.

Page 26

5.4.3. Période de grâce avant l'implantation

« Pour permettre aux clients qui auraient des comptes en souffrance de régulariser leur situation avant l'implantation de la solution, une période de grâce de plusieurs mois est prévue entre la première communication et l'implantation de la solution afin qu'ils puissent régler leurs soldes ou prendre une entente de paiement. Pendant cette période, le Distributeur permettrait des ententes de paiement plus souples. »

D40: Pouvez-vous préciser cette souplesse et quelles seraient les conséquences si elle était appliquée dès maintenant, voire en permanence ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 14-a de l'ACEF de l'Outaouais à la pièce HQD-13, document 2.

Les ententes de paiement plus souples prises pendant la période de grâce visent à permettre aux clients de régulariser leur situation avant l'implantation de la mesure proposée. À l'extérieur de la période de grâce, les clients qui contactent tôt le Distributeur pour prendre une entente de paiement bénéficient également de conditions plus souples. Le Distributeur veut maintenir cette pratique de recouvrement pour encourager les clients à ne pas laisser la situation se détériorer.

5.4.4. Correction des erreurs et gestion des plaintes

« Advenant une erreur dans la cote attribuée à un client, un processus de correction est prévu, que le client contacte directement les ARP ou le Distributeur. Les plaintes adressées au Distributeur seraient traitées selon son processus actuel de gestion des plaintes. »

D41: Comment les personnes lésées par une erreur sauraient-elles que celle-ci a son origine à Hydro-Québec ?

Réponse :

Les clients ont la possibilité d'obtenir une copie de leur dossier de crédit gratuitement une fois par année en contactant directement Equifax et TransUnion, afin de vérifier l'exactitude des informations qui s'y retrouvent.

De plus, les clients peuvent prendre connaissance d'une erreur lorsqu'ils transigent avec un fournisseur de crédit.

Voir également la réponse à la question 18.1 de OC à la pièce HQD-13, document 9.

D42: Quels sont les taux de règlement et les délais moyens et maximums entre les événements donnant lieu à des plaintes et le règlement de celles-ci,

D42.1 chez les ARP ?

Réponse :

Les AÉC disposent de 30 jours pour effectuer la correction d'une erreur dans un dossier de crédit.

D42.2 chez Hydro-Québec ?

Réponse :

Tel que prévue à la Loi sur la Régie de l'énergie, le Distributeur dispose de 60 jours pour traiter la plainte d'un client.

D43: Les cas d'abandon des plaintes ou demandes de correction sont-ils documentés ? Si oui, Pouvez-vous fournir les statistiques :

D43.1 chez les ARP ?

Réponse :

Le Distributeur ne dispose pas de cette information.

D43.2 chez Hydro-Québec ?

Réponse :

Le processus de gestion des plaintes prévoit que les plaintes doivent être analysées et documentées. À la suite de l'analyse, le Distributeur peut faire certaines corrections dans les dossiers des clients, s'il s'avère que la plainte est justifiée. Le Distributeur ne dispose pas de statistiques sur ces cas.

5.5. Évaluation des gains et des coûts d'implantation

« ... suivre différents indicateurs, dont l'âge des comptes à recevoir, l'évolution des radiations, le délai moyen de recouvrement et l'évolution de la cote de crédit des clients, qui lui permettront d'estimer l'impact de cette solution. »

D44: Pouvez-vous présenter les statistiques des cinq dernières années concernant ces différents indicateurs, ainsi que les ententes de paiement ?

Réponse :

Voir les réponses aux questions 33.1 et 33.3 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1 pour la DMC et l'âge des comptes.

Voir la réponse à la question 18.1 pour les ententes de paiement.

Advenant une décision favorable de la Régie, le Distributeur fournira le suivi d'indicateurs dans le cadre du processus de reddition de comptes.

D45: Lors de sa présentation du 18 septembre, nous avons entendu le Distributeur exposer que «l'impact le plus sensible, ce sont les ententes de paiement.»

D45.1 Comment évalue-t-on la corrélation entre la conclusion des ententes de paiement et la décroissance des mauvaises créances ?

Réponse :

La conclusion d'ententes de paiement augmente les encaissements et contribue à diminuer les comptes à recevoir, ce qui réduit, par le fait même, la dépense de mauvaises créances.

D45.2 Dispose-t-on d'études à ce sujet ?

Réponse :

Non.

D45.3 Pouvez-vous préciser les processus actuels et la dynamique menant aux ententes de paiement ?

Réponse :

L'établissement d'une entente de paiement est le résultat d'une négociation entre le client et le représentant en recouvrement, lequel a une certaine marge de manœuvre selon l'évolution du dossier du client. Plus le client appelle tôt dans le processus de recouvrement plus cet espace de négociation est grand.

En tout temps dans ce processus, si le client présente des informations indiquant qu'il peut être à faible revenu, le représentant demande au client s'il lui permet de lui poser des questions sur sa situation financière. Si le client acquiesce, son admissibilité aux ententes pour clients à faible revenu est vérifiée. S'il se qualifie, le représentant entreprend des négociations sur la base des ententes offertes aux clients à faible revenu.

D45.4 Quels changements sont prévus ou envisagés ?

Réponse :

Le Distributeur juge que son portefeuille d'ententes de paiement est complet et ne prévoit pas y apporter de changements pour le moment.

D46 : *(Réponse à l'engagement no 2) : « Toutefois, le Distributeur rappelle qu'il lui sera impossible d'isoler l'effet net de cette mesure sur la DMC... »*

D46: Serait-il compatible avec l'efficacité et la responsabilité sociale du Distributeur de mettre en œuvre une mesure, dont les risques ne sont pas nuls, tout en renonçant d'avance à en évaluer les bénéfices ?

Réponse :

Le Distributeur est d'avis qu'il serait incompatible avec l'efficacité et la responsabilité sociale de ne rien proposer pour contenir la DMC. Rappelons que celle-ci a une incidence directe sur le revenu requis et, de fait, sur les tarifs. Elle est par conséquent assumée par l'ensemble des clients. Dans ce contexte, le Distributeur est d'avis qu'il est opportun de proposer des mesures structurantes pour améliorer la gestion de son risque.

Page 27

« ... le solde en recouvrement et la cote de crédit qui serait attribuée par le Distributeur (les « renseignements de paiement »). »

D47: Les « renseignements de paiement » sont-ils un concept déjà utilisé par le Distributeur et, si oui, dans quel contexte ?

Réponse :

Non.

D48: Comment prévoit-on :

D48.1 Communiquer les « renseignements de paiement » et en particulier le «solde en recouvrement» ?

Réponse :

L'information sera transmise de façon sécurisée selon les normes les plus strictes en la matière.

D48.2 Et s'assurer de leur maintien à jour ?

Réponse :

Voir la section *Fréquence de mise à jour* de la réponse à l'engagement n° 3 à la pièce HQD-1, document 2.4.

Page 28

5.6.2. Conditions de service à ajouter

« ... Hydro-Québec communique périodiquement, à un ou plusieurs agents de renseignements personnels... »

D49: Quelle est la périodicité prévue ? Y a-t-il plusieurs hypothèses ? Lesquelles ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 48.2.

D50: Comment s'assurer que les ARP feraient les mises à niveau requises pour protéger les clients d'Hydro-Québec ?

Réponse :

À la suite de l'envoi des fichiers de données aux AÉC, le Distributeur recevra des rapports permettant d'effectuer un suivi d'éléments tels le nombre de comptes appariés avec les dossiers de crédit chez les AÉC et une liste des erreurs.

D51: A-t-on des preuves que ce texte soit assez clair pour une clientèle qui, généralement, ne s'intéresse pas à ce secteur d'activités ?

Réponse :

En plus des CDSÉ, le Distributeur utilisera d'autres médias pour communiquer l'information pertinente aux clients afin de s'assurer qu'elle soit claire et bien comprise.

« ... les renseignements énumérés à l'annexe VIII et visant tous² les clients titulaires d'un abonnement pour usage domestique... »

D52: Une option de refus, par les clients, de la transmission des données,

D52.1 a-t-elle été discutée ?

Réponse :

Non. Voir la réponse à la question 72.5 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.

D52.2 Pourrait-elle être envisagée ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 72.5 de la Régie à la pièce HQD-13, document 1.

² Souligné par nous.

D53: Lorsque le Distributeur refuse de libérer certains bons payeurs de la responsabilité d'un compte, les rendant responsables de la dette d'autres personnes (cas de séparation, de locataires récalcitrants, etc.) leur crédit à Hydro-Québec, par conséquent, ne serait-il pas dégradé ?

Réponse :

Le Distributeur ne transfère pas la responsabilité d'un titulaire d'un compte à un client qui n'est pas cotitulaire de ce même compte. Il n'y aura donc pas d'effet.

D53.1 Quelles mesures prévoit-on pour éviter d'affecter la cote de crédit de ces bons payeurs ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 53.

D53.2 Par exemple, le Distributeur prévoit-il modifier sa pratique qui consiste à refuser certaines demandes de changements de responsabilité ?

Réponse :

Non, le Distributeur ne modifiera pas sa pratique. Il veut s'assurer que l'ensemble des demandes de changement de responsabilité sont légitimes.

D53.3 Le Distributeur peut-il nous indiquer si des plaintes à ce sujet lui ont été soumises et quelles suites auront été données le cas échéant ?

Réponse :

Un certain nombre de plaintes à ce sujet a été soumis. Après analyse des dossiers de plaintes, s'il appert que les demandes de changement de responsabilité sont légitimes, le Distributeur apporte les correctifs et en avise le client.

D54: Quel impact auraient les modalités évoquées dans les deux questions précédentes, sur les coûts de développement ?

Réponse :

Sans objet.

D55: Dans le cas des abonnements résidentiels collectifs (multilocatif, copropriétés, etc.):

D55.1 Ces modalités s'appliqueraient-elles ?

Réponse :

Dans les cas où l'électricité est incluse dans les coûts de loyer, les locataires ne sont pas clients du Distributeur et sont donc exemptés.

D55.2 Indiquer, s'il y en a, quels types et nombres d'abonnements collectifs sont considérés comme assujettis à un «abonnement pour usage domestique»

Réponse :

La demande dépasse le cadre du présent dossier.

D55.3 Comment, le cas échéant, ces abonnements seraient-ils traités ?

Réponse :

Voir la réponse à la question 55.1.

D56: Veuillez nous donner les renseignements suivants sur chacune des agences avec lesquelles le Distributeur est en pourparlers :

D56.1 Dans quelle proportion elles disposent déjà des adresses et numéros de téléphone des consommateurs enregistrés chez elles ?

Réponse :

Tous les dossiers de crédit chez les AÉC comportent minimalement le nom, le prénom et l'adresse.

D56.2 Quelle est la proportion de la clientèle d'Hydro-Québec déjà enregistrée ?

Réponse :

Actuellement, le Distributeur ne transmet aucune information aux AÉC sur sa clientèle, il est donc impossible d'obtenir cette information.

D56.3 Dans quelle proportion elles disposent déjà des NAS des consommateurs enregistrés ?

Réponse :

62 % des dossiers chez Equifax contiennent un NAS. Le Distributeur ne dispose pas de cette information pour TransUnion.

D56.4 Y a-t-il quelque forme d'entraide ou de communications entre les ARP et les agences recouvrement ? Préciser.

Réponse :

La demande dépasse le cadre du présent dossier.

OPTIONS D'ÉLECTRICITÉ INTERRUPTIBLE POUR LES RÉSEAUX AUTONOMES

*Référence pour les questions ci-dessous: 2012-07-27 HQD-12, document 2 -
STRATÉGIE TARIFAIRE*

Pages 18-23

« l'introduction de deux options d'électricité interruptible pour les clients des tarifs généraux des réseaux autonomes »

D57: Quelles mesures prend le Distributeur pour s'assurer que les équipements et les modes d'exploitation utilisés par les clients lors des interruptions se conformeront aux mêmes exigences environnementales et d'acceptabilité sociale que Hydro-Québec ?

Réponse :

La responsabilité de respecter les normes environnementales et les règlements en vigueur incombe au propriétaire des groupes électrogènes et non au Distributeur. Ce partage des rôles a d'ailleurs été confirmé par la Régie à la page 9 de la décision D-2006-149 relative au dossier R-3603-2006 (Demande d'approbation des dispositions tarifaires applicables aux options d'électricité interruptible pour la clientèle de grande puissance et d'utilisation des groupes électrogènes de secours).